DKS
COMPANY

ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И РЕМОНТЫ

Техника должна работать. Обслуживание — управляться.

DKS ТОиР — система технического обслуживания и ремонтов: единый процесс для собственной ремонтной службы и подрядчиков.

Заявки | Исполнители | Сроки | Затраты



Что мешает управлять обслуживанием

Обращения в разных каналах

Чаты, звонки и таблицы не дают полной истории ремонта.

Непрозрачные сроки

Непонятно, кто должен отреагировать и что задерживает выполнение.

Затраты без контекста

Суммы, согласования и гарантии сложно сопоставить с конкретной работой.

Разные правила для исполнителей

Собственная служба и подрядчики работают без общего порядка.

ЦЕННОСТЬ ДЛЯ БИЗНЕСА Единый процесс связывает потребность, ответственного, срок и результат.

Готовая логика процесса обслуживания

Операционный процесс

Роли, заявки, назначения, допустимые переходы статусов, согласования и акты.

Два способа выполнения

Собственная служба или подрядчик. Для работ вне договора предусмотрена биржа.

Контроль обслуживания

Сроки, плановое ТО, гарантии, запчасти, расчёты и аналитика.

Основа для вашего регламента

Сопоставьте готовые процессы со своими. Согласуйте параметры, состав поставки и интеграции.

ЦЕННОСТЬ ДЛЯ БИЗНЕСА Не нужно проектировать процесс с нуля — его можно адаптировать под вашу компанию.

01
Заявка
Объект, описание, фото и влияние на работу.

02
Назначение
Собственная служба, подрядчик или биржа.

03
Выполнение
Инженер, работы, материалы и согласования.

04
Приёмка
Акт и решение представителя объекта.

05
Контроль
Сроки, гарантии, стоимость и отчётность.

ЦЕННОСТЬ ДЛЯ БИЗНЕСА Каждый этап связан с конкретной заявкой — вся история в одном месте.

Участники работают в единой логике

Инициатор и представитель объекта

Регистрирует потребность, отслеживает статус. В мобильном приложении принимает или отклоняет акт.

Диспетчер заказчика

Организует выполнение, контролирует сроки, согласования, гарантии и затраты.

Сервисная команда и инженер

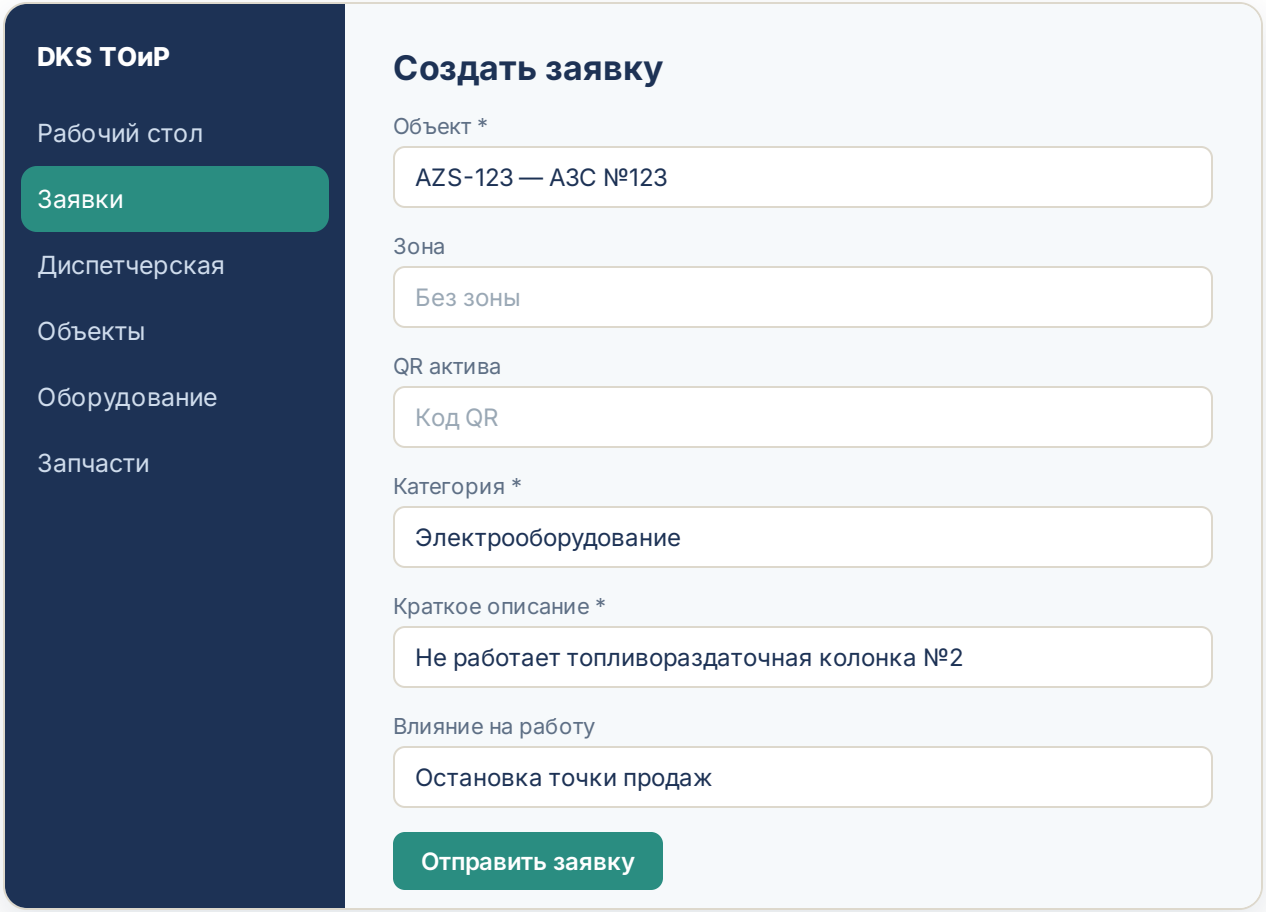
Диспетчер исполнителя назначает ресурсы. Инженер фиксирует работы и оформляет результат.

Администратор

Управляет пользователями, ролями и интеграциями. Доступ соответствует ответственности.

ЦЕННОСТЬ ДЛЯ БИЗНЕСА Ответственность и доступные действия закреплены в системе.

Зарегистрировать проблему с нужными данными



ЧТО АВТОМАТИЗИРУЕМ

Объект, зона, оборудование или поиск по QR. Категория, описание, фото и контактные данные.

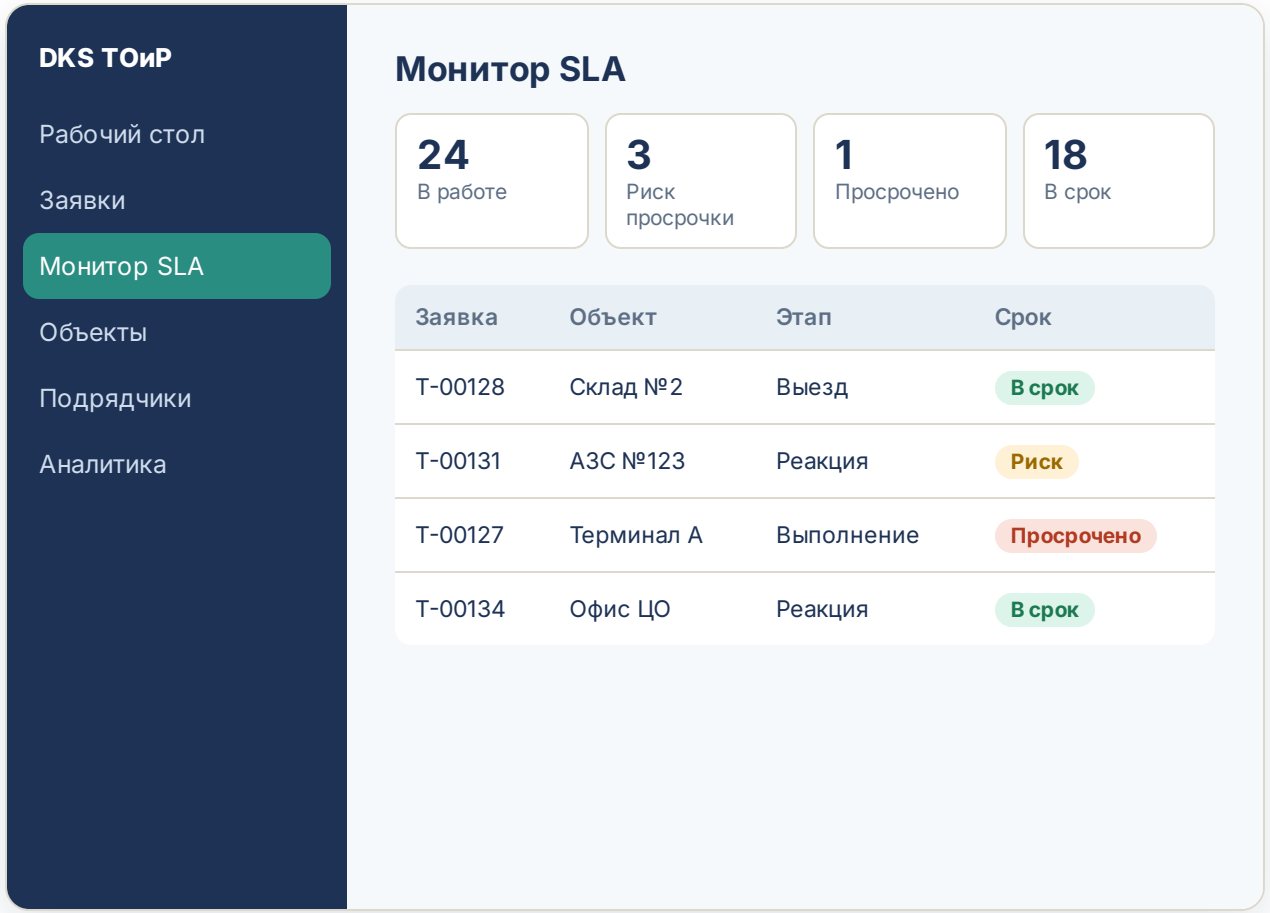
ЧТО КОНТРОЛИРУЕМ

Объект обязателен. Фиксируются влияние на работу и угроза безопасности. Можно сохранить черновик.

ЦЕННОСТЬ ДЛЯ БИЗНЕСА

Исполнитель получает контекст проблемы — меньше уточнений перед началом работ.

Видеть задержки и реагировать вовремя



ЧТО АВТОМАТИЗИРУЕМ

Монитор SLA отслеживает таймеры реакции, выезда и выполнения.

ЧТО КОНТРОЛИРУЕМ

Видны сроки по заявкам и отклонения от установленных условий.

ЦЕННОСТЬ ДЛЯ БИЗНЕСА

Можно отреагировать на задержку до того, как она станет длительным простоем.

Собственная служба, подрядчики и биржа — в одном порядке

Одна карточка для управления ремонтом

Назначение подрядчика, стоимость, гарантия, согласования, чат, журнал и печать акта. Допустимые переходы статусов.

Подрядчики: условия, допуск, ответственность

Реестр исполнителей и договоров, аккредитация, рейтинг и оценки. Правила маршрутизации определяют, кто получает заявку.

Биржа для работ вне договора

Заказчик создаёт лот отдельно или из заявки. Подрядчики подают ставки, заказчик выбирает победителя.

Собственная служба: тот же порядок

Внутренняя команда получает и обрабатывает заявки через свой кабинет. Диспетчер координирует выполнение.

ЦЕННОСТЬ ДЛЯ БИЗНЕСА Компания управляет собственными ремонтами в общей логике с подрядными работами.

Плановое ТО и назначение исполнителей

Планирование

Календарь и графики планово-предупредительных ремонтов для объектов обслуживания.

Организация

Готовый контур заявок, назначений и ответственных для плановых работ.

Проверка

Контроль выполнения и сохранения результатов в процессе.

Инженер или бригада

Реестр сотрудников и бригад. Диспетчер исполнителя назначает ресурсы на входящую заявку.

ЦЕННОСТЬ ДЛЯ БИЗНЕСА Профилактика становится частью системной работы с техническим состоянием парка и оборудования.

Получить задание

Инженер видит «Новые», «Сегодня», «Ожидание», открывает заявку и делает чек-ин на объекте.

Зафиксировать выполнение

Фото, комментарии и запчасти со «склада в машине». При необходимости — запрос согласования.

Оформить результат

Формирование и подписание акта. Представитель объекта принимает или отклоняет его.

Синхронизировать данные

Офлайн-очередь передаёт накопленные изменения после восстановления сети.

ЦЕННОСТЬ ДЛЯ БИЗНЕСА Данные о выполнении поступают от инженера в общий процесс без повторного ввода.

Запчасти, гарантии, стоимость и аналитика

Запчасти и склад

Складской контур в кабинетах исполнителей: запасы, количество, движения. Склад в машине для мобильных бригад.

Проверка гарантии

Реестр гарантий, гарантийные случаи и претензии. Информация о гарантии доступна в контексте заявки.

Стоимость и расчёты

Расчёт стоимости заявки, реестры расчётов, споры и бюджеты ТОиР. Согласования связаны с заявкой.

Аналитика

Операционные дашборды с фильтрами по периоду и срезам. Регламентные отчёты и конструктор. Доступ зависит от роли.

ЦЕННОСТЬ ДЛЯ БИЗНЕСА Руководитель обсуждает результаты на основе данных, а не ручного сбора пояснений.

Справочники, права доступа и интеграции

Объекты и оборудование

Справочники объектов и оборудования. Поиск по QR. Обращение содержит контекст: где возникла проблема и что обслуживать.

Права по ролям

Создание пользователей, назначение ролей, активация и деактивация доступа. У каждой роли свои полномочия.

В вашей ИТ-среде

API-ключи, исходящие webhooks и журналы доставки. Каналы email и IoT в модуле интеграций. Системы и состав данных согласуются отдельно.

ЦЕННОСТЬ ДЛЯ БИЗНЕСА Есть техническая основа для обмена данными с другими системами компании.

Области применения системы

Автопарк и транспорт

Поломки, плановое ТО, простои техники, взаимодействие с сервисами и подрядчиками.

Складская логистика

Погрузочная техника, стеллажи, ворота, инженерные системы складов и терминалов.

АЗС и розничные сети

Распределённые точки, оборудование на объектах, подрядчики в разных регионах.

Производство

Станки и линии, график ППР, запчасти и гарантийные случаи.

Строительство и спецтехника

Удалённые площадки, выездные бригады, работа без стабильной связи.

Недвижимость и торговые центры

Инженерные системы, арендаторы, работы вне договора через биржу.

Сети офисов и филиалов

Единый порядок заявок и контроль расходов по филиалам.

Сервисные компании

Работа для заказчиков: приём заявок, бригады, акты и SLA.

Что менялось в отраслях: логистика, транспорт, розница

	БЫЛО ДО ВНЕДРЕНИЯ	СТАЛО ПОСЛЕ ВНЕДРЕНИЯ
Автопарк и транспортная компания	**БЫЛО** Водители сообщают о поломках по телефону и в мессенджерах. История ремонта разбросана по чатам и таблицам, непонятно, кто отвечает, — техника простаивает.	**СТАЛО** Заявка с объектом, фото и влиянием на работу создаётся за минуты. Диспетчер назначает исполнителя, монитор SLA показывает сроки — реагируют до длительного простоя.
Складская логистика	**БЫЛО** Погрузчики и оборудование ремонтируют «по факту». Плановое ТО ведётся в Excel и регулярно пропускается.	**СТАЛО** Календарь и графики ППР в одной системе. Плановые работы идут тем же контуром, что и аварийные; оборудование находят по QR.
АЗС и розничные сети	**БЫЛО** Подрядчики на разных точках работают без единых правил. Акты на бумаге, сумму сложно сверить с реальной работой.	**СТАЛО** Заявка маршрутизируется по правилам и договорам. Представитель объекта принимает акт в приложении, стоимость и согласование привязаны к заявке.

Что менялось в отраслях: производство, стройка, недвижимость

	БЫЛО ДО ВНЕДРЕНИЯ	СТАЛО ПОСЛЕ ВНЕДРЕНИЯ
Производство	**БЫЛО** Запчасти учитываются отдельно от ремонтов. Гарантийные случаи теряются — ремонт оплачивают повторно.	**СТАЛО** Склад запчастей и реестр гарантий в контексте заявки: видно, что покрывается гарантией и какие материалы использованы.
Строительство и спецтехника	**БЫЛО** Инженеры выезжают на площадки без связи и вносят данные после возвращения — часть информации теряется.	**СТАЛО** Мобильное приложение с офлайн-очередью: фото, комментарии и запчасти со «склада в машине», синхронизация при появлении сети.
Недвижимость и торговые центры	**БЫЛО** Для работ вне договора подрядчика ищут вручную и сравнивают предложения в переписке.	**СТАЛО** Лот создаётся из заявки на бирже. Подрядчики подают ставки, заказчик выбирает победителя — всё в системе.

Видимость выполнения

Статусы, ответственные и журнал событий позволяют быстро разобраться в ситуации.

Контроль сроков

Монитор SLA помогает находить задержки и вмешиваться в проблемные работы.

Проверка затрат

Заявка, согласование, стоимость и гарантия дают контекст для финансового решения.

Единый порядок работы

Собственная служба и подрядчики работают с фиксацией действий и подтверждением результата.

ЦЕННОСТЬ ДЛЯ БИЗНЕСА Меньше потерь информации, меньше простоев, прозрачнее расходы на обслуживание.

Какие процессы важны именно вам?

- ☐ Регистрация и отслеживание обращений
- ☐ Контроль сроков и просрочек
- ☐ Плановое техническое обслуживание
- ☐ Собственная ремонтная служба
- ☐ Подрядчики и договоры
- ☐ Поиск исполнителей через биржу
- ☐ Запчасти и складские операции
- ☐ Гарантийные случаи и претензии
- ☐ Мобильная работа и акты
- ☐ Стоимость, согласования и расчёты
- ☐ Аналитика и регламентные отчёты
- ☐ Интеграции с другими системами

ЦЕННОСТЬ ДЛЯ БИЗНЕСА Отметьте приоритетные процессы — проверим их на ваших примерах во время демонстрации.

Начнём с вашего типового процесса

01
Определить контур
Объекты, участники, типы работ и приоритетный сценарий.

02
Проверить логику
Пройти вашу заявку: роли, сроки, согласования и приёмка.

03
Согласовать условия
Состав поставки, настройка, интеграции, обучение и поддержка.

04
Оценить изменения
Сравнить сроки, просрочки и затраты с исходным периодом.

Предлагаемый порядок подготовки. Сроки и условия внедрения определяются отдельно.

DKS
COMPANY

СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ

Посмотрите ваш процесс в DKS ТОиР

Выберите один типовой ремонт — пройдём его от заявки до акта и затрат.

Заказать демонстрацию

WhatsApp: +7 (777) 501-95-00 · post@dkscom.kz
dkscom.kz/toir · г. Алматы, ул. Байтурсынова, 63, оф. 8